

# REKLAMAČNÝ PORIADOK UBYTOVACIEHO ZARIADENIA „Termály Malé Bielice“

## I.

### Všeobecné ustanovenia

- (1) Spoločnosť **AQUALAND Malé Bielice, s.ro**, IČO: 44 414340, so sídlom Partizánske, Kúpeľná 103-105, 958 04, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Trenčíne, vložka 33187/R (ďalej len „Prevádzkovateľ“) poskytuje hosťom ubytovacie služby a služby s tým súvisiace v prevádzke ubytovacieho zariadenia s názvom „*Termály Malé Bielice*“ nachádzajúcej sa na adrese Partizánske, Kúpeľná 103-105, PSČ 958 04 (ďalej len „Ubytovacie zariadenie“).
- (2) Prevádzkovateľ týmto v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v platnom znení (ďalej len „ObčZ“) a ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z., o ochrane spotrebiteľa ao zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v platnom znení, prijíma na účely správneho postupu pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií poskytovaných produktov a služieb v Ubytovacom zariadení (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“).
- (3) Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na objednané ubytovacie a súvisiace služby a produkty zakúpené hosťom u Prevádzkovateľa.

## II.

### Právo zo zodpovednosti za vady

- (1) V prípade, že sú hosťovi Ubytovacieho zariadenia poskytované produkty alebo služby v nižšom rozsahu či kvalite, než bolo vopred dohodnuté alebo než je obvyklé, vzniká hosťovi právo na uplatnenie reklamácie prípadných nedostatkov a väd na poskytovaných produktoch či službách vrátane práva na odstránenie týchto nedostatkov a väd, doplnenie, výmenu, náhradné poskytnutie novej služby alebo primeranú zľavu z dohodnutej ceny zaplatenej za poskytnuté produkty či služby.

## III.

### Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady (reklamácia)

- (1) V prípade, že hosť zistí príčiny a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie poskytovaných služieb, je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu, a to spôsobom uvedeným nižšie.
- (2) V prípade uplatnenia reklamácie zakúpeného produktu je hosť povinný uplatniť reklamáciu najneskôr do uplynutia záručnej doby daného produktu. Záručné doby sú upravené v ustanoveniach § 620 a nasl. ObčZ. V prípade, že hosť neuplatní reklamáciu v súlade s vyššie uvedeným, právo na uplatnenie reklamácie zaniká a reklamácia nebude uznaná ako oprávnená.

- (3) Zodpovedný zamestnanec zaeviduje uplatnenú reklamáciu s uvedením okolností reklamácie a chýb uplatňovaných hosťom. V prípade, že nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď, je zodpovedný zamestnanec povinný spísať a vydať hosťovi osvedčenie o uplatnení reklamácie a poučiť ju o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ustanovení Zákona o ochrane spotrebiteľa a primerane z ustanovení § 622 a § 623 ObčZ. Zodpovedný zamestnanec rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a v zložitejších prípadoch postúpi reklamáciu na nadriadenú osobu, ktorá o reklamácií rozhodne do 3 pracovných dní. Pokiaľ nie je možné reklamáciu vybaviť v lehote 3 pracovných dní, rozhoduje o reklamácií aj táto nadriadená osoba a informuje hosta o lehote na vybavenie reklamácie. Táto lehota však nesmie presiahnuť 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pre účely vybavenia reklamácie je hosť povinný oznámiť svoje kontaktné údaje, prostredníctvom ktorých bude hosť upovedomený o spôsobe vybavenia reklamácie v prípade, že nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď po jej uplatnení u zodpovedného zamestnanca.

#### IV.

#### Postup pri vybavovaní reklamácie jednotlivých služieb a produktov

- (1) V prípade uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady týkajúce sa poskytovaných ubytovacích služieb, ktoré sa považujú za odstrániteľné, má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady, t.j. na výmenu alebo doplnenie vybavenia v rozsahu Vyhlášky Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky č. č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenie pri ich zaraďovaní do kategórií a tried, v platnom znení. Hosť je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu od zistenia vady u personálu recepcie Ubytovacieho zariadenia.
- (2) V prípade uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady týkajúce sa poskytovaných ubytovacích služieb, ktoré sa považujú za neodstrániteľné (napr. vady technického charakteru – porucha teplej vody apod.) má hosť právo na bezplatné poskytnutie náhradného ubytovania v priestore Ubytovacieho zariadenia rovnakej kategórie, prípadne aj kategórie nižšej, pričom v takom prípade má hosť po dohode s Prevádzkovateľom právo na poskytnutie primeranej zľavy zo zaplatenej ceny za ubytovanie. Hosť je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu od zistenia vady u personálu recepcie Ubytovacieho zariadenia. Pokiaľ nie je možné poskytnúť hosťovi náhradné ubytovanie, má hosť právo odstúpiť od zmluvy pred prvou nocou, pričom v takom prípade má právo požadovať vrátenie zaplatenej ceny za ubytovanie.
- (3) V prípade uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady týkajúce sa poskytovaných stravovacích služieb, najmä vady potravín a nápojov, ktoré sa považujú za odstrániteľné, napr. nie je dodržaná správna akosť, hmotnosť, teplota, miera alebo cena, má hosť právo požiadať o bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady. Chyby týkajúce sa akosti stravy a nápojov určených na okamžitú spotrebu, musí hosť reklamovať ihneď po zistení ich nedostatku priamo u obsluhujúceho personálu reštaurácie či baru (tzn. nemalo by byť skonzumovaných viac ako ¼ z porcie jedla či nápoja). V prípade, že sa zistené vady týkajú hmotnosti stravy alebo nápojov určených na okamžitú spotrebu, musí ich hosť reklamovať ešte pred začatím ich konzumácie.

- (4) V prípade uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady týkajúce sa poskytovaných stravovacích služieb, najmä vady potravín a nápojov, ktoré sa považujú za neodstrániteľné, je hosť povinný uplatniť reklamáciu v reštaurácii či bare, a to ihneď po ich zakúpení priamo u obsluhujúceho personálu reštaurácia či baru. Pokiaľ personál zistí, že vadu nemožno odstrániť, má hosť právo na kompletnú výmenu jedla alebo nápoja, alebo na vrátenie zaplatenej ceny.
- (5) V prípade uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady týkajúce sa poskytovaných wellness služieb, ktoré sa považujú za odstrániteľné, má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie väd. V prípade reklamácie poskytovaných wellness služieb je hosť povinný reklamáciu uplatniť pred začatím alebo v priebehu poskytovania wellness služieb priamo u personálu wellness služieb. V prípade, že hosť uplatní reklamáciu poskytovaných wellness služieb až po ich úplnom poskytnutí či vyčerpaní, nebude reklamácia uznaná ako oprávnená.
- (6) V prípade uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady týkajúce sa poskytovaných wellness služieb, ktoré sa považujú za neodstrániteľné, má hosť právo na primeranú zľavu z ceny služby alebo právo na odstúpenie od zmluvy pred začiatkom poskytovania tejto služby a vrátenie zaplatenej ceny za túto službu. Hosť je povinný uplatniť reklamáciu priamo u personálu wellness služieb. V prípade, že hosť uplatní reklamáciu poskytovaných wellness služieb až po ich úplnom poskytnutí či vyčerpaní, nebude reklamácia uznaná ako oprávnená.
- (7) V prípade uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady týkajúce sa zakúpeného produktu, ktoré sa považujú za odstrániteľné, má hosť právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie väd. Hosť je oprávnený požadovať výmenu produktu, v prípade, že je to dostatočné, iba časti produktu, pokiaľ tým Prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady. Prevádzkovateľ si vyhradzuje možnosť výmeny vadného produktu za produkt bezchybný, pokiaľ tým Prevádzkovateľovi nevzniknú neprimerané náklady. Hosť je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu od zistenia vady u personálu recepcie Ubytovacieho zariadenia.
- (8) V prípade uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady týkajúce sa zakúpených produktov, ktoré sa považujú za neodstrániteľné, má hosť právo na výmenu vadného produktu za produkt bezchybný alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Toto sa vzťahuje aj na odstrániteľné vady iba v prípade, že sa totožná vada produktu vyskytla opakovane alebo má produkt väčšie množstvo väd. Hosť je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu od zistenia vady u personálu recepcie Ubytovacieho zariadenia.

## V. Súčinnosť

- (1) Hosť je povinný podať reklamáciu osobne alebo prostredníctvom e-mailu a zúčastniť sa reklamačného procesu. Hosť je tiež povinný poskytnúť Prevádzkovateľovi všetky informácie týkajúce sa poskytnutého produktu či služby. V prípade potreby je hosť povinný umožniť Prevádzkovateľovi vstup do priestoru, aby mal Prevádzkovateľ možnosť sa presvedčiť o odôvodnenosti reklamácie.
- (2) V prípade uplatnenia reklamácie je hosť povinný predložiť všetky relevantné doklady o poskytnutom produkte či službe (kópia objednávky, faktúra apod.), pri ktorom vadu alebo nedostatok vytyka. Bez predloženia dokladu o zakúpení produktu alebo služby nie je

Prevádzkovateľ povinný reklamáciu uznať. V prípade, že to vyžaduje povaha reklamovaného plnenia, je hosť povinný v prípade reklamácie predložiť aj vec, pri ktorej vadu vytýka.

## VI. Záverečné ustanovenia

- (1) Hostia sú povinní oboznámiť sa s týmto Reklamačným poriadkom na začiatku pobytu. Prihlásením hosťa na recepcii Ubytovacieho zariadenia berie hosť tento Reklamačný poriadok na vedomie a jeho obsahom vyjadruje súhlas.
- (2) Tento Reklamačný poriadok je v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste, ktoré je hosťom dostupné, a to na recepcii Ubytovacieho zariadenia a na internetových stránkach Ubytovacieho zariadenia <https://www.termalymalebielice.com/>.
- (3) Informácie týkajúce sa alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov nájdete vo Všeobecných obchodných podmienkach Ubytovacieho zariadenia, ktoré sú dostupné na internetových stránkach Ubytovacieho zariadenia: <https://www.termalymalebielice.com/> a na recepcii Ubytovacieho zariadenia.
- (4) Informácie týkajúce sa ochrany osobných údajov sú uvedené v Zásadách ochrany a spracovania osobných údajov a sú zverejnené na internetových stránkach Ubytovacieho zariadenia: <https://www.termalymalebielice.com/>.
- (5) V prípadoch neupravených týmto Reklamačným poriadkom sa práva a povinnosti hosťa a Prevádzkovateľa riadia slovenskými právnymi predpismi.
- (6) Tento Reklamačný poriadok je vyhotovený v slovenskom a anglickom jazyku. V prípade, že si jazykové verzie tohto Reklamačného poriadku odporujú, má prednosť Reklamačný poriadok vypracovaný v slovenskom jazyku.
- (7) Tento Reklamačný poriadok je platný a účinný odo dňa 18. 04. 2024.

V Partizánskom dňa 17. 04. 2024

---

AQUALAND Malé Bielice, s.r.o.  
Ján KOŽIAK, konateľ